

## § 378

# Riktlinje för kriskommunikation

## KSN-2019-03076

### Beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen besluta

1. **att** anta riktlinje för kriskommunikation.

### Beslutsgång

Ordförande ställer föreliggande förslag mot avslag och finner att arbetsutskottet bifaller detsamma.

### Sammanfattning

I samband med antagandet av ny kommunikationspolicy den 11 december 2017, § 280, gav kommunfullmäktige i uppdrag till kommunstyrelsen att ta fram en riktlinje för kriskommunikation. I förslaget till riktlinje i **bilaga** till ärendet förtydligas Uppsala kommuns åtagande när det gäller kommunikation inför, under och efter en allvarlig störning eller kris.

### Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 27 oktober 2019.
- Bilaga, Riktlinje för kriskommunikation daterad 27 oktober 2019

Kommunledningskontoret  
**Tjänsteskrivelse till kommunstyrelsen**

Datum:  
2019-11-27

Diarienummer:  
KSN-2019-03076

Handläggare:  
Stefan Berg

## Riktlinje för kriskommunikation

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslås besluta

1. **att** anta riktlinje för kriskommunikation.

### Ärendet

I samband med antagandet av ny kommunikationspolicy den 11 december 2017, § 280, gav kommunfullmäktige i uppdrag till kommunstyrelsen att ta fram en riktlinje för kriskommunikation. I förslaget till riktlinje i **bilaga** till ärendet förtydligas Uppsala kommuns åtagande när det gäller kommunikation inför, under och efter en allvarlig störning eller kris.

### Beredning

Ärendet har beretts av kommunledningskontoret. Ärendet har inga konsekvenser sett ur barn-, jämställdhets- och näringslivsperspektivet.

### Föredragning

Kriskommunikation är en viktig del av kommunens krishantering och är avgörande för hur kommunen klarar av att hantera en allvarlig störning. Kommunikation är nödvändig för att viktiga samhällsfunktioner ska kunna fungera, för att upprätthålla allmänhetens förtroende och för att motverka rykten och desinformation.

Enligt förslaget till riktlinje ska Uppsala kommuns kommunikation vid en kris vara snabb, öppen, tydlig, tillgänglig, empatisk och samordnad. Inför eller vid en verksamhets- eller samhällsstörning ska kommunen agera snabbt och informera om situationen, vilka bedömningar som görs och vilka åtgärder som sätts in. Det sker genom samverkan inom kommunen, och i förekommande fall med andra myndigheter

och organisationer, genom att utnyttja och samordna intern och extern kommunikation via de kanaler och kontaktytor som lämpar sig bäst.

Precis som i övrigt kommunikationsarbete följer kommunikationsansvaret vid kris det egna verksamhetsansvaret. Kriskommunikationen ska därför planeras och förmedlas av ansvarig för den berörda verksamheten, så långt det är möjligt. Kommunledningskontoret ansvarar exempelvis för att tillhandahålla kommunikationskanaler, verktyg och metoder för kommunikation vid kriser och att utbilda och öva de roller som behövs för att stötta chefer i kriskommunikationsarbetet.

Riktlinjen för kriskommunikation är en fördjupning till Uppsala kommuns kommunikationspolicy och ledningsplanen inför och under allvarlig störning. Andra utgångspunkter för förslaget har bland annat varit kommunens policy för trygghet och säkerhet, riktlinje för sociala medier och riktlinje för samhällskommunikation.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Riktlinjen implementeras inom befintlig ekonomisk ram.

### **Beslutsunderlag**

- Tjänsteskrivelse daterad 27 oktober 2019.
- Bilaga, Riktlinje för kriskommunikation daterad 27 oktober 2019

Kommunledningskontoret

Joachim Danielsson  
Stadsdirektör

Ola Hägglund  
Stabsdirektör

**Normerande styrdokument**

Beslutsfattare:  
Kommunstyrelsen

Dokumentansvarig:  
Kommunikationsdirektör

Datum:  
2019-11-27

Diarienummer:  
KSN-2019-03076

# Riktlinje för kriskommunikation

Policy

**Riktlinje**

Rutin

Vägledning

## Innehåll

Inledning .....	3
Syfte.....	3
Omfattning .....	3
Definition och begrepp .....	3
Geografiskt områdesansvar .....	3
Allvarlig störning .....	3
Förtroendekris.....	4
Verksamhets- och samhällsstörningar.....	4
Samhällsviktig verksamhet .....	4
Extraordinär händelse.....	4
Kriskommunikation.....	4
TiB – Tjänsteperson i beredskap.....	5
KiB – Kommunikatör i beredskap .....	5
Krav på Uppsala kommuns kriskommunikation.....	5
Snabb .....	5
Öppen.....	6
Tydlig.....	6
Tillgänglig .....	6
Samordnad.....	6
Roller och ansvar .....	6
Grundprinciper för hantering av allvarliga störningar.....	6
Verksamhetsansvarigas roll och ansvar .....	7
Kommunledningskontorets roll och ansvar .....	7
TiB:s roll och ansvar.....	7
KiB:s roll och ansvar .....	7
Spridning.....	7
Relaterade dokument.....	8

## Inledning

Inför eller vid en verksamhets- eller samhällsstörning ska kommunen agera snabbt och kraftfullt och informera om situationen, vilka bedömningar som görs och vilka åtgärder som sätts in. Det sker genom samverkan inom kommunen, och i förekommande fall med andra myndigheter och organisationer, genom att utnyttja och samordna intern och extern kommunikation via de kanaler och kontaktytor som lämpar sig bäst. Vid en händelse som berör flera kommuner och/eller organisationer, gäller även ”Regionala riktlinjer för samverkan”.

## Syfte

Riktlinjen förtydligar Uppsala kommuns åtagande när det gäller kommunikation inför, under och efter en allvarlig störning eller kris. Den är en fördjupning till kommunikationspolicyn och ledningsplanen inför och under allvarlig störning.

## Omfattning

Riktlinjen gäller kommunens nämnder och förvaltningar.

Riktlinjerna för kriskommunikation ska användas:

- inför, under och efter en allvarlig störning
- i alla slags situationer då hela eller delar av kommunens verksamhet är drabbad av en allvarlig störning eller på något sätt är utsatt för extra hårt tryck.

## Definition och begrepp

### Geografiskt områdesansvar

Uppsala kommun har ett geografiskt områdesansvar som innebär att verka för att aktörer i kommunen, privata såväl som offentliga, samverkar och uppnår samordning gällande förberedelser inför och hanteringen av samhällsstörningar. Detta inkluderar även samordning av informationen till allmänheten. Samhällsstörningar som berör kommunen kan också inträffa utanför kommunens geografiska område. Den drabbades hjälpbehov är vägledande och kommunen ska vara beredd att bistå andra aktörer även utanför det egna geografiska området, liksom att be om och ta emot stöd vid behov för en effektiv hantering. Tjänsteperson i beredskap (TiB) ansvarar för samverkan och samordning med andra aktuella aktörer i en kris.

### Allvarlig störning

Allvarlig störning är en oönskad händelse som innebär stora påfrestningar för en eller flera verksamheter. Vanliga kännetecken vid allvarliga störningar är att de får stora konsekvenser, kräver snabbt beslutsfattande på otillräckligt och osäkert beslutsunderlag samt att det kan råda osäkerhet kring beslutade åtgärders effekter. Det kan handla om en allvarlig olycka, våldsamt väder, strömavbrott, IT-haverier eller skogsbränder. Det kan också vara social oro eller ett obekräftat rykte som får stora proportioner.

## Förtroendekris

En förtroendekris är också en störning i verksamheten. Det är en händelse som avviker från det normala och som skadar förtroendet för organisationen och därmed utgör ett hot att nå uppsatta mål. Oftast, men inte alltid, kan sådana kriser hanteras inom den normala linjeorganisationen. Det kan handla om att tjänstepersoner eller politiker missbrukar sin ställning, är inblandade i jävsituationer eller att kommunen brustit i sitt sätt att hantera ett ärende.

## Verksamhets- och samhällsstörningar

Störningar kan delas in i verksamhetsstörningar och samhällsstörningar. Verksamhetsstörningar handlar ofta om störningar som drabbar den egna kommunala verksamheten. Samhällsstörningar är händelser som hotar eller påverkar samhällsviktig verksamhet.

## Samhällsviktig verksamhet

Vissa av kommunens verksamheter är särskilt viktiga ur perspektivet samhällsskydd, och kallas samhällsviktig verksamhet. Samhällsviktig verksamhet definieras av att ett bortfall av eller en svår störning i verksamheten ensamt eller tillsammans med motsvarande händelser i andra verksamheter på kort tid kan leda till att en allvarlig kris inträffar i samhället. Exempel på samhällsviktig verksamhet är social omsorg, hälso- och sjukvård, information och kommunikation, transporter och finansiella tjänster.

## Extraordinär händelse

Med extraordinär händelse avses i lagen en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser. Vid en extraordinär händelse möjliggör lagen för åtgärder som annars inte är möjliga. Exempelvis kan krisledningsnämnden överta andra nämnders ansvar.

## Kriskommunikation

Kriskommunikation är utbyte av information inom och mellan organisationer, medier, berörda individer och grupper, före, under och efter en kris.

God kriskommunikation är att kunna kommunicera effektivt före, under och efter krisen och kunna definiera olika målgrupper och anpassa kommunikationen till dem. Det är också en förmåga att inhämta information, analysera den och kommunicera.

Kriskommunikationen ska bidra till att sprida snabb, tillförlitlig och tydlig information så att ryktesspridning motverkas. Det handlar också om att ge berörda individer och grupper så goda förutsättningar som möjligt att fatta bästa möjliga egna beslut.

God kriskommunikation skapar ett gott förtroende för kommunen och kommunens förmåga att hantera kriser. Det är en av de viktigaste delarna i en effektiv krishantering och påverkar även utfallet av krisen. En kris där kommunikationen är bristfällig kan medföra en förtroendekris som tar lång tid att reparera.

## **TiB – Tjänsteperson i beredskap**

TiB är kommunledningens beredskapsfunktion. Syftet med beredskapen är att hantera och initiera samordning vid eller när det finns risk för störningar. TiB hanterar i första hand störningar som uppstår plötsligt.

## **KiB – Kommunikatör i beredskap**

KiB är en funktion som chefer och förtroendevalda politiker kan kontakta om de behöver kommunikationsstöd i akuta och angelägna frågor utanför kontorstid. KiB fungerar även som pressjour så att journalister kan komma i kontakt med kommunen utanför kontorstid. Funktionen stöttar och kompletterar funktionen TiB med rådgivning och genomförande av kommunikationsinsatser.

## **Krav på Uppsala kommuns kriskommunikation**

Kriskommunikation är en viktig del av kommunens krishantering och är avgörande för hur kommunen klarar av att hantera en allvarlig störning. Kommunikation är nödvändig för att viktiga samhällsfunktioner ska kunna fungera, för att upprätthålla allmänhetens förtroende och för att motverka rykten och desinformation, samt för att allmänheten ska vidta korrekta åtgärder. I en kris ökar alltid behovet av att informera och efterfrågan på information från allmänhet och berörda personer går sällan att överskatta.

Kriskommunikationen sker i etablerade kanaler. Kommunens primära kommunikationskanal i kris är uppsala.se, men även sociala och traditionella medier fyller en viktig roll i händelse av kris. Myndighetsmeddelanden till allmänheten kan alltid skickas ut via Sveriges radio P4, oavsett tid på dygnet. När Uppsala kommun ska gå ut med myndighetsmeddelande beslutas av TiB.

Uppsala kommuns kommunikation vid en kris ska därför vara:

### **Vägledande**

Uppsala kommuns kriskommunikation ska vägleda både allmänheten och kommunens medarbetare till korrekta åtgärder i stunden, och länka till andra myndigheter eller organisationer som har aktuell information om händelsen.

### **Snabb**

Vi ska ge information så fort det är möjligt, oavsett hur mycket eller hur lite det finns att berätta. Den bild av krisen som växer fram de första timmarna är svår att ändra på senare. Därför gäller det att vi så snabbt som möjligt ger vår första bild av händelsen och på så sätt bidra till en systematisk och effektiv krishantering. Vår ambition ska vara att ligga steget före händelseförloppet och försöka förutse informationsbehoven.



## Öppen

Vid en kris är det mycket viktigt – och ofta svårt – att arbeta med öppenhet som ledord. Vi ska ta hänsyn till olika aspekter av krisen, svara på frågor, förklara beslut och överväganden. Öppenhet kan därför innebära att vi är tydliga och öppna med att vi inte kan berätta vissa saker på grund av till exempel sekretess eller av annan hänsyn till enskilda medborgare.

## Tydlig

Vår information ska bygga på fakta. Vi ska inte spekulera eller föra obekräftade uppgifter vidare. Det innebär att vi lämnar så uttömmande svar som möjligt, utan att tro, anta eller förutspå något.

## Tillgänglig

Informationen ska vara lätt att hitta och lätt att förstå. Vi ska använda ett språk som är tydligt, enkelt och korrekt, så att så många som möjligt kan förstå vad vi vill säga. Det är viktigt att organisationens chefer ser det som en naturlig del i deras chefsroll att informera om sin verksamhet – även i svåra stunder som kriser.

## Empatisk

Det mänskliga perspektivet, empati och respekt ska genomsyra kriskommunikationen. Grunden för en god kriskommunikation är att vi har empati, inlevelse och förståelse för de som drabbas. Vi behöver ha en förståelse för att även de som inte direkt drabbats vill ha information.

## Samordnad

Vår kommunikation ska vara samordnad mellan kommunens förvaltningar, nämnder och bolag enligt principen ett Uppsala - en kommun. Kommunen har också ett geografiskt områdesansvar där vi ska samordna informationen till kommuninvånarna och media från såväl offentliga som privata aktörer. En aktiv omvärldsbevakning är nödvändig för att snabbt upptäcka trender, förändringar och fånga upp vilka frågor vi behöver besvara.

## Roller och ansvar

### Grundprinciper för hantering av allvarliga störningar

Hanteringen av allvarliga störningar och kriser bygger på fem principer och det gäller även för kriskommunikation:

- **Ansvar:** den som ansvarar för en uppgift i normala fall, har ansvaret även under en störning. Detsamma gäller för kommunikationsansvaret.
- **Närhet:** En störning ska så långt möjligt hanteras av närmast ansvarig, till exempel enhet eller förvaltning.
- **Likhet:** Ordinarie lednings- och organisationsstrukturer gäller så långt det är möjligt.

- **Handling:** Aktörer ska agera proaktivt och vidta nödvändiga åtgärder även i osäkra situationer med brist på information.
- **Samverkan:** Berörda aktörer ska samverka för att säkerställa god samordning och effektivt resursutnyttjande. Budskap och information till allmänheten ska stämmas av med andra berörda aktörer.

## Verksamhetsansvarigas roll och ansvar

Precis som i övrigt kommunikationsarbete följer kommunikationsansvaret det egna verksamhetsansvaret. Kriskommunikationen ska därför planeras och förmedlas av ansvarig för den berörda verksamheten, så långt det är möjligt. Verksamhetsansvarig som får kännedom om en störning eller en risk för störning kontaktar sin kommunikationsstrateg/kommunikatör, eller KiB utanför kontorstid, för att få stöd av kommunikationsstaben.

## Kommunledningskontorets roll och ansvar

Kommunledningskontoret ansvarar för att:

- att stödja chefer med kompetenser inom kriskommunikation, strategisk kommunikation, budskapshantering, mediehantering, omvärldsbevakning, webbpublicering, sociala medier, interninformation i de kanaler som bedöms lämpligast.
- planera för ett uthålligt kommunikationsstöd över längre tid
- tillhandahålla kommunikationskanaler, verktyg och metoder för kommunikation vid kriser
- bemanna, utbilda och öva de roller som behövs för att stötta chefer
- vara länk mellan kommunikationsverksamheten och kontaktcenter/kommuninformation.

## TiB:s roll och ansvar

TiB initierar samordning inför och vid en allvarlig störning, och ska också samordna arbetet med KiB om händelsen sker utanför kontorstid. Vid en störning eller risk för störning uppmärksammar TiB den berörda förvaltningen eller bolaget om händelsen. Förvaltningen eller bolaget startar hantering av störningen i den egna organisationen.

## KiB:s roll och ansvar

Utanför kontorstid stöttar och kompletterar kommunikatör i beredskap TiB med rådgivning och genomförande av kommunikationsinsatser. KiB fungerar även som pressjour så att journalister kan komma i kontakt med kommunen utanför kontorstid.

## Spridning

Riktlinjen ska publiceras offentligt och finnas tillgänglig via kommunens intranät.

## Relaterade dokument

- Policy för kommunikation
- Policy för trygghet och säkerhet (KSN-2018-0707)
- Ledningsplan inför och vid allvarlig störning
- Riktlinjer för sociala medier
- Riktlinjer för medborgardialog
- Riktlinje för samhällskommunikation
- Regionala riktlinjer för samverkan och ledning inför och vid samhällsstörningar i Uppsala län.
- Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap
- Kriskommunikationsplan